



Relatório Mensal de Acompanhamento – Novembro de 2023

Verificador Independente da PPP Parques Nacionais de Aparados da Serra e Serra Geral

Contrato de Concessão Administrativa Nº 01/2021

Revitalização, Modernização, Operação, Manutenção e Gestão de Áreas dos PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL.

Poder Concedente: Governo Federal | ICMBio – Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade.

Concessionária: Urbia Cânions Verdes S.A.

São Paulo, 19 de Janeiro de 2024



À

URBIA CÂNIONS VERDES S.A.

Sr. Humberto Filho

Gerente dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral

Avenida Getúlio Vargas, 1853 - Sala 02 - Centro

Cambará do Sul – RS

c.c.: Sra. Eridiane Lopes da Silva

Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio

Prezados,

Conforme contrato firmado entre a Urbia Cânions Verdes S.A. ("Urbia") e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda. ("Deloitte") para a prestação de serviços de Verificador Independente do Contrato de Concessão Nº 01/2021 – Concessão administrativa destinada a revitalização, modernização, operação, manutenção e gestão de áreas dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e Serra Geral, apresentamos o Relatório Mensal de Acompanhamento relativo ao mês de Novembro de 2023.

Ressaltamos que este relatório é de uso exclusivo e interno da Urbia e ICMBio, não devendo ser utilizado para nenhuma outra finalidade sem prévia autorização formal da Deloitte Touche Tohmatsu, exceto para fins de acompanhamento dos Órgãos Públicos competentes para os propósitos dos trabalhos de verificação independente.

Nesta oportunidade gostaríamos de agradecer a cooperação dos profissionais envolvidos no desenvolvimento dos trabalhos e colocamo-nos ao inteiro dispor de V. Sas para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários e subscrevemo-nos.

Atenciosamente,

DELOITTE TOUCHE TOHMATSU CONSULTORES LTDA.

PAULO MARCIO
VITALE:11175045810

Paulo M. Vitale

Sócio – Risk Advisory

Digitally signed by PAULO MARCIO
VITALE:11175045810
Date: 2024.01.17 17:05:16 -03'00'

Relatório Mensal de Acompanhamento – Novembro de 2023

Versão	Data	Comentários
Vs.01	19/01/2024	Relatório mensal de acompanhamento de desempenho.

Índice

1. Introdução	4
2. Objetivo	5
3. Sumário Executivo	6
3.1 Números dos Parques Nacionais no mês de novembro de 2023	7
3.2 Pesquisa de Satisfação	8
3.3 Ações de Manutenção realizadas	12
3.4 Programação de Podas das Áreas Verdes	13
3.5 Gestão da Segurança	15
4. Pontos de Atenção e Oportunidades de Melhoria	23
5. Anexos	29

1. Introdução

O Contrato de Concessão Administrativa nº 01/2021 de Parceria Público-Privado (PPP) firmado entre a Urbia Cânions Verdes S.A. ("Concessionária") e o Governo Federal por meio do Instituto Chico Mendes de Conservação da Biodiversidade – ICMBio ("Poder Concedente") é destinado à revitalização, modernização, operação, manutenção e gestão de Áreas da Parques Nacionais (UC) de Aparados da Serra e Serra Geral.

Em 27 de março de 2023 a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores Ltda. (Deloitte) foi contratada pela Urbia Cânions Verdes S.A. (Urbia) para atuar como Verificador Independente no Contrato de Concessão Nº 01/2021, com foco na análise dos indicadores de desempenho da concessão estabelecidos no Anexo V do Contrato de Concessão supracitado.

Neste contexto, o Verificador Independente tem como papel revisar os itens apresentados no quadro de indicadores com base em programa de monitoramento previamente estabelecido e acordado entre a Concessionária e o Poder Concedente, de modo a avaliar o cumprimento dos procedimentos estabelecidos em itens específicos do Contrato de Concessão, dando subsídios às notas de desempenho atribuída à Concessionária.

Importante ressaltar que o trabalho do Verificador Independente é limitado às atividades e escopo previamente definido neste programa de monitoramento, e não cabe ao mesmo atestar ou garantir o estado de conservação geral dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, assegurar que falhas operacionais não ocorram, se responsabilizar por eventuais danos, prejuízos ou acidentes causados por falha de operação, de equipamentos ou de infraestrutura dos Parques Nacionais.



Núcleo Itaimbezinho

Figura 1 - Portaria principal do Núcleo Itaimbezinho dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral, pertencente ao complexo de áreas concessionadas à URBIA para operar serviços de apoio à visitação.

2. Objetivo

Em atendimento ao item 3.3, inciso XIII, do Contrato para Prestação de Serviços Técnicos de Verificação Independente para auxiliar o Poder Concedente no acompanhamento e fiscalização da execução do Contrato de Concessão nº 01/2021, estabelecido entre a Urbia Cânions Verdes S.A. (Concessionária) e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores LTDA. (Verificador Independente), o presente instrumento tem por objetivo apresentar ao Poder Concedente (ICMBio) uma visão geral dos trabalhos de operação dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral, tendo como foco os seguintes aspectos:

- Pesquisa de Satisfação
- Manejo das áreas verdes dos Parques Nacionais
- Manutenção e conservação das instalações e serviços concedidos nos Parques Nacionais.

Neste sentido, a abordagem do Verificador Independente (Deloitte) tem como objetivo de apresentar ao Poder Concedente uma visão consolidada das ações executadas pela Concessionária considerando as informações fornecidas pela mesma, não havendo, portanto, fonte alternativa para confirmação independente. Por este motivo foi adotado como premissa, em comum acordo com as partes envolvidas, que tais informações apresentadas deverão representar de forma fiel e íntegra as ações executadas pela Concessionária na gestão da operação da Parques Nacionais.

Ressaltamos que o presente relatório não tem impacto sobre a Nota Final da avaliação de desempenho da Concessionária, tampouco sobre os Indicadores que a compõem (Índice de Satisfação dos Visitantes, Qualidade na Gestão dos Resíduos da Operação e Manutenção e Conservação das infraestruturas concedidas) tendo em vista que, de acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, estes serão apurados semestralmente pelo Verificador Independente.

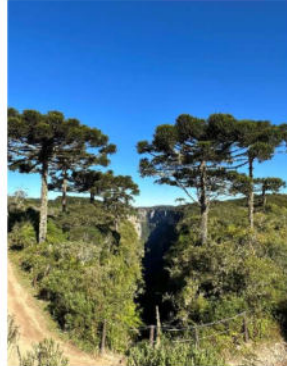


Figura 2 – Vista do Cânion da Trilha do Vértice, localizado no Núcleo Itaimbezinho dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral.



Figura 3 – Vista do Mirante Véu de Noiva, na Trilha do Vértice, localizado no Núcleo Itaimbezinho dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral.

3. Sumário Executivo

Em consonância ao objetivo deste documento, nos tópicos subsequentes serão apresentados os resultados operacionais de visitação dos Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral, assim como o descritivo das principais ações executadas pela Concessionária no mês de Novembro de 2023 e as respectivas evidências apresentadas de tais ações, solicitadas no dia 19 de dezembro de 2023, e recebidas, em sua totalidade, no dia 29/12/2023.

Apresentamos na sequência resumo dos principais aspectos identificados nas atividades mensais, cujo conteúdo está detalhado nos tópicos subsequentes deste relatório:

3.1 – Números dos Parques Nacionais no mês de Novembro

5.521 visitantes, tendo como receita total R\$ 441.661,05. Desse montante, R\$ 335.413,62 foi oriunda da venda de ingressos e R\$ 106.247,43 de outras receitas.

3.2 – Pesquisa de satisfação

Foram aplicadas 07 pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de novembro de 2023, tendo como resultado a média geral ajustada de 7,34. Ficaram pendentes a aplicação de 552 pesquisas para atingimento da amostra mínima exigida contratualmente (10% de 5.521, número total de visitantes em novembro de 2023). Não obstante, encontra-se em processo de análise pelo ICMBio a sugestão dos novos quesitos que deverão compor a pesquisa de satisfação.

3.3 – Ações de manutenção realizadas

Foram realizadas 05 ações de manutenção ao total, nos três núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), as quais são detalhadas no item 3.3 deste relatório.

3.4 – Programação de poda das áreas verdes

Foram realizadas 06 ações de poda e corte ao total, nos três núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi), as quais são detalhadas no item 3.4 deste relatório.

3.5 – Gestão de Segurança (SGS)

A Urbia Cânions Verdes S.A elaborou um relatório para reporte do andamento das ações de implantação do SGS e disponibilizou, através do Deloitte Connect, no dia 6 de dezembro de 2023.

Não obstante, apresentamos no Anexo IX uma tabela que dispõe sobre o status dos produtos a serem elaborados pelo Verificador Independente.



Figura 4 – Sinalizações informativas, direcionais e institucionais – CAV Mirante Fortaleza, localizado no Núcleo Fortaleza do Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral.



Figura 5 – Área de piquenique – PIC Cotovelo, localizado no Núcleo Itaimbezinho do Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral.

3.1 Números dos Parques Nacionais no mês de novembro de 2023

Números de visitação dos Parques Nacionais para o mês de novembro de 2023 (Anexo I)

No mês de novembro de 2023 os Parques Nacionais Aparados da Serra e da Serra Geral apresentaram os seguintes números de visitação:

1. Fluxo de visitante:

Núcleos	Quantidade	Representatividade (%)
Itaimbezinho	2.741	49,28%
Fortaleza	2.721	49,28%
Rio do Boi	59	1,44%
Total	5.521	100%

Fonte: UCV 2023104 – Apresentação de Relatório Mensal

Nota explicativa: O número de visitantes indicado na tabela acima leva em consideração a quantidade de acessos realizados, podendo o visitante com um mesmo ingresso acessar mais de um parque, conforme Política de Ingressos.

2. Número de isenções e cortesias:

Descrição	Quantidade	Representatividade (%)
Total	360	100%

Fonte: UCV 2023104 – Apresentação de Relatório Mensal

Nota explicativa: O número de isenções e cortesias indicado na tabela acima já está contemplado no total de visitantes dos Parques Nacionais.

3. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

Município	Valor (R\$)	Representatividade (%)
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$326.951,52	97,47%
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 8.462,10	2,53%
Total	R\$ 335.413,62	100%

Fonte: UCV 2023104 – Apresentação de Relatório Mensal

4. Valor total arrecadado com outras receitas:

Município	Valor (R\$)	Representatividade (%)
Estacionamento	R\$ 21.039,00	16,14 %
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 85.205,43	83,86%
Total	R\$ 106.247,43	100%

Fonte: UCV 2023104 – Apresentação de Relatório Mensal

5. Receita consolidada:

Tipo de receita	Quantidade	Representatividade (%)
Ingressos	R\$ 335.413,62	75,94%
Outras Receitas	R\$ 106.247,43	24,06%
Total	R\$ 441.661,05	100%

Fonte: UCV 2023104 – Apresentação de Relatório Mensal

3.2 Pesquisa de Satisfação

Conforme estabelecido no quadro de indicadores de desempenho, Anexo V do Contrato de Concessão Nº 01/2021, a Concessionária deverá aplicar um questionário de satisfação dos visitantes, empregando a escala gradativa entre péssimo e ótimo, com base no escopo descrito abaixo:

#	Itens a serem avaliados e informações a serem coletadas
01	Cortesia e atendimento dos funcionários
02	Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos
03	O valor gasto foi compatível com a experiência do visitante
04	Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais
05	Limpeza e higiene das instalações e espaços de receptivo
06	Qualidade dos alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio
07	Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos
08	Percepção quanto à segurança patrimonial do visitante
09	Nacionalidade
10	Faixa etária
11	Gênero
12	Escolaridade
13	Portador de necessidades especiais (sim/não)
14	Origem do visitante

A pesquisa deve ser aplicada aos visitantes pela Concessionária de forma mensal e apurada em ciclos semestrais englobando amostras mensais aleatórias de, no mínimo, 10% dos visitantes tendo como referência o mesmo período do ano anterior. No início do contrato deve-se considerar 5% da média histórica aferida pelo ICMBio.

O índice de satisfação dos visitantes deverá ser calculado com base na média aritmética de todos os critérios, cabendo ao Verificador Independente e o Poder Concedente avaliar a conformidade dos resultados.

O índice de satisfação dos visitantes deve ser calculado com base na média aritmética de todos os critérios do índice de satisfação dos visitantes da amostra do semestre, conforme fórmula abaixo:

$$S = \frac{\sum_v \sum_i x_{iv}}{n_i * n_v},$$

Em que:

S = pontuação do indicador “Índice de satisfação dos visitantes”.

Xiv= Nota do indicador i do visitante v

ni= total de indicadores

nv= total de visitantes que respondam à pesquisa

Resultado da Pesquisa de Satisfação aplicada no mês de novembro (Anexo II)

As pesquisas aplicadas pela Concessionária, possuem as seguintes opções de resposta: ótimo, bom, regular, ruim, péssimo, com as respectivas notas: 5, 4, 3, 2 e 1.

Conforme informação fornecida pela Urbia, no dia 28/12/2023 (Anexo II), foram aplicadas 7 pesquisas de satisfação com visitantes que compareceram aos Parques Nacionais no mês de novembro de 2023. Os seguintes resultados foram obtidos:

Quesito de avaliação	Média apurada (1 -5)	Média ajustada (1-10)
Sinalização dentro do Parque	3,71	7,42
Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	4,14	8,28
Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)	2,71	5,42
Cortesia e atendimento dos funcionários	3,93	7,86
Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos Parques	3,42	6,84
Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo	4	8
Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)	3,57	7,14
Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno	3,86	7,72
Média Geral (Indicador S)	3,66	7,32

Adicionalmente, conforme ressaltado pelo Verificador Independente no relatório mensal de acompanhamento referente ao mês de maio de 2023, foi notado que alguns quesitos de avaliação da pesquisa de satisfação aplicada pela Concessionária no mês de agosto de 2023 apresentam divergências em relação ao item 2.1 do anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021. Na tabela abaixo apresentamos os quesitos de avaliação aplicados pela Urbia e os quesitos que constam no item 2.1 do Anexo V:

Pesquisa aplicada pela Urbia	Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021
Sinalização dentro do parque	a) Cortesia e atendimento dos funcionários

Pesquisa aplicada pela Urbia	Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021
Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos
Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)	c) O valor gasto foi compatível com a experiência do visitante
Cortesia e atendimento dos funcionários	d) Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais
Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos parques	e) Limpeza e higiene das instalações
Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo	f) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio
Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)	g) Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos
Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno	h) Percepção quanto à segurança patrimonial do visitante

Abaixo destacamos os pontos de divergência encontrados:

- O quesito de avaliação “Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo” corresponde a junção dos quesitos *e)* - limpeza e higiene das instalações e *g)* - manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos, do item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021.
- Os quesitos “Condições de acessibilidade para os portadores de necessidades especiais dentro dos parques” e “Sinalização dentro do parque” correspondem ao quesito *d)* - Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais, do item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021.

Não obstante, foi constatado que o tamanho mínimo da amostra mensal de entrevistados para verificação da satisfação do visitante não foi atingido (10% do total de visitantes nos Parques Nacionais) de acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão 01/2021. No mês de novembro de 2023, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária, foram aplicadas 07 pesquisas de satisfação, sendo necessário um total de 552 (10% de 5.521, número total de visitantes em novembro de 2023), representando uma diferença de 545 para atingimento da amostra mínima.

Em reunião realizada no dia 18 de julho de 2023, que contou com a participação de representantes do Poder Concedente (ICMBio), Concessionária (Urbia) e Verificador Independente (Deloitte), foi definido que o ICMBio iria avaliar a nova proposta da pesquisa de satisfação e dar um retorno para a Concessionária (Urbia) e o Verificador Independente (Deloitte), conforme ata de reunião (Anexo VII).

Dando prosseguimento a demanda solicitada pelo Poder Concedente, a Urbia enviou no dia 2 de agosto de 2023, por e-mail, um arquivo em formato .xlsx contemplando a proposta da nova pesquisa a ser aplicada (Anexo X).

Na reunião de governança realizada no dia 26 de setembro de 2023 o ICMBio informou que havia encaminhado a proposição da Urbia para apreciação da equipe técnica, mas que não havia obtido retorno até o momento da referida reunião (Anexo XI).

Em reunião realizada no dia 22 de novembro de 2023 (Anexo XII) o ICMBio decidiu por manter a pesquisa de satisfação nos moldes propostos pela Urbia (Anexo XII), até que se tenha algum direcionamento institucional quanto ao tema. Dessa forma, tal questão será considerada como encerrada a partir da elaboração deste documento, não sendo contemplada nos relatórios mensais posteriores.

3.3 Ações de Manutenção realizadas

As rotinas de manutenção preventivas e corretivas têm por objetivo garantir a disponibilidade e funcionamento dos serviços prestados nos Parques Nacionais. Nesse contexto, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária no dia 29 de dezembro de 2023 por meio da ferramenta Deloitte Connect, apresentaremos neste tópico o detalhamento das ações de manutenção realizadas pela Urbia Cânions Verdes S.A nos três núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) que compõem a área de Concessão dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral no mês de novembro de 2023.

Destacamos abaixo o conteúdo dos Relatórios fornecidos pela Urbia, no dia 29 de dezembro de 2023 e no Anexo III deste documento apresentamos as evidências fotográficas fornecidas pela Concessionária quanto as ações de manutenção realizadas.

- Relatório Fotográfico – Novembro de 2023
 - Núcleo Itaimbezinho:
 - ✓ Reforma com substituição das calhas da água-furtada do telhado do CV Itaimbezinho;
 - ✓ Aplicação de manta impermeabilizante nas dormers do telhado para correção de goteira;
 - PIC Gralha Azul (Portaria):
 - ✓ Revitalização da área da portaria com aplicação de pintura nos meios-fios;
 - PIC Fortaleza:
 - ✓ Manutenção das estruturas de madeira com pintura em tinta osmocolor;

3.4 Programação de Podas das Áreas Verdes

A Urbia Cânions Verdes S.A possui um normativo intitulado “Manutenção de Trilhas e Jardinagem” que dispõe sobre a rotina de poda da grama nas áreas sociais dos núcleos. Abaixo descrevemos o conteúdo, em seu formato original, do respectivo normativo:

Núcleo Itaimbezinho

- Roçar a área de entorno das sedes e estacionamentos quinzenalmente;
- Diariamente fazer a variação das áreas sociais, trilhas pavimentadas e estacionamentos;
- PIC Gralha Azul: roçar quinzenalmente o entorno da área e fazer a varrição diariamente do entorno.
- Sede Itaimbezinho: roçar quinzenalmente o entorno das sedes e estacionamentos dos visitantes e das operadoras, varrer diariamente;
- Trilha do Vértice: roçar quinzenalmente as laterais da trilha pavimentada e o entorno dos mirantes, varrer diariamente a trilha pavimentada até o mirante do vértice.
- Trilha do Cotovelo: roçar quinzenalmente a beira da estrada que dá acesso ao cotovelo, o entorno das estruturas emergenciais, área social (picnic) e o entorno dos mirantes.

Núcleo Rio do Boi

- Roçar quinzenalmente o entorno da guarita e as laterais da via de acesso da trilha de escape.
- Varrer diariamente o entorno da guarita e estacionamento pavimentado.

Núcleo Fortaleza

- PIC Fortaleza: Roçar quinzenalmente a área de entorno, varrer diariamente o caminho de acesso ao PIC;
- CAV Pedra do segredo e Tigre Preto: roçar quinzenalmente a área do estacionamento e as laterais da trilha até o início da borda sul. Providenciar devida manutenção e manejo de toda trilha para que não ocorra erosão.
- CAV Mirante: Providenciar devida manutenção e manejo de toda trilha para que não ocorra erosão.

Contudo, conforme reportado no relatório mensal de acompanhamento referente ao mês de maio de 2023, a rotina de poda e corte, atualmente, é realizada sob demanda, da forma menos invasiva possível, de forma a preservar as fases reprodutivas das plantas, sobretudo em função da sua sazonalidade. Dessa forma, as rotinas efetivas de poda e corte não estão aderentes ao instrumento normativo existente. Ainda no relatório mensal de acompanhamento do mês de maio, o Verificador ressaltou a necessidade de resolução da divergência entre as rotinas formalizadas em normativo e as ações executadas de fato.

Nesse contexto, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária no dia 29 de dezembro de 2023 por meio da ferramenta Deloitte Connect, apresentaremos neste tópico o detalhamento das ações de poda e corte realizadas pela Urbia Cânions Verdes S.A nos três núcleos (Itaimbezinho, Fortaleza e Rio do Boi) que compõem a área de Concessão dos Parques Nacionais de Aparados da Serra e da Serra Geral no mês de novembro de 2023.

- Relatório Fotográfico – Novembro de 2023
 - o Manutenção de trilha: Centro de visitantes (SEDE):
 - ✓ Limpeza e roçada das trilhas da região da sede;
 - ✓ Manutenção e limpeza da trilha do Cotovelo;
 - ✓ Manutenção e limpeza da trilha do Mirante Cotovelo;

- PIC Gralha Azul (PORTARIA):
 - ✓ Roçada e limpeza da área da portaria;
- Manutenção de trilha: Alto do Mirante Fortaleza:
 - ✓ Manutenção da trilha abertura de valas para escoamento de água pluvial;
- Manutenção de trilha: Pedra do Segredo:
 - ✓ Limpeza e recolhimento de lixo ao longo da trilha;

3.5 Gestão da Segurança

Em consonância aos requerimentos do Contrato de Concessão nº 01/2021, a Urbia Cânions Verdes S.A elaborou documento intitulado "Anexo I – Projeto Básico", que contempla o detalhamento do Sistema de Gestão de Segurança – SGS a ser implementado pela Concessionária, abrangendo todas as atividades e serviços concessionados (Anexo IV deste relatório).

Em resposta a solicitação de informações realizada pelo Verificador Independente no dia 18 de julho de 2023, encaminhada via plataforma Deloitte Connect e também por e-mail, a Urbia Cânions Verdes S.A enviou, no dia 09 de agosto de 2023, um arquivo em formato .pdf com o título "Itens SGS realizados", o qual contempla duas colunas de informações: Ação realizada/rotinas e Item da norma atendido (Anexo VIII). Conforme relatado no relatório mensal de acompanhamento do mês de junho de 2023, emitido no dia 18 de agosto de 2023, a Concessionária havia informado que seria desenvolvido um modelo de acompanhamento mais detalhado para reporte do andamento das ações de implantação do SGS, o qual iria dispor do status e temporalidade de cada ação.

No dia 06 de dezembro de 2023, através da plataforma Deloitte Connect, a Concessionária disponibilizou um documento que contempla o andamento das ações de implantação do SGS. Tal documento está contemplado no Anexo XIII deste relatório. Abaixo destacamos o status das ações na data de 30 de novembro de 2023:

Cronograma de Operacionalização:

Item	O quê?	Como?	Status
01	Controle de documentos	Manter drive do SGI atualizado	Em andamento
02	Criação de procedimentos operacionais	Procedimento de gestão de cessionárias	Em andamento
02	Criação de procedimentos operacionais	Procedimento de gestão de subcontratados e terceiros	Não iniciado
02	Criação de procedimentos operacionais	Gestão de desvios	Não iniciado
02	Criação de procedimentos operacionais	Trilha circular do Rio do Boi	Não iniciado
02	Criação de procedimentos operacionais	Trilha do Rio do Boi	Não iniciado
02	Criação de procedimentos operacionais	Trilhas Núcleo Fortaleza	Não iniciado
02	Criação de procedimentos operacionais	Trilhas Núcleo Itaimbezinho	Não iniciado
02	Criação de procedimentos operacionais	Observação de Aves	Não iniciado
03	Revisão de procedimentos operacionais	Tirolesa	Em andamento
03	Revisão de procedimentos operacionais	Balanco infinito	Não iniciado
03	Revisão de procedimentos operacionais	Locação de bike	Não iniciado
04	Elaboração/revisão de análise de risco	Tirolesa (revisão)	Em andamento
04	Elaboração/revisão de análise de risco	Balanco Infinito (revisão)	Não iniciado
04	Elaboração/revisão de análise de risco	Locação de Bike (revisão)	Não iniciado
04	Elaboração/revisão de análise de risco	Trilha circular do Rio do Boi	Não iniciado
04	Elaboração/revisão de análise de risco	Trilha do Rio do Boi	Não iniciado
04	Elaboração/revisão de análise de risco	Trilhas Núcleo Itaimbezinho	Não iniciado
04	Elaboração/revisão de análise de risco	Trilhas Núcleo Fortaleza	Não iniciado
04	Elaboração/revisão de análise de risco	Observação de Aves	Não iniciado
04	Elaboração/revisão de análise de risco	Atividades com cessionárias de venda de alimentos	Não iniciado
04	Elaboração/revisão de análise de risco	Atividades com cessionárias de venda de souvenirs	Não iniciado
05	Treinamentos (criação)	Definir treinamentos necessários para as atividades ofertadas e competências necessárias	Não iniciado
05	Treinamentos (criação)	Definir treinamentos necessários para atendimento ao	Não iniciado

Item	O quê?	Como?	Status
		sistema de gestão	
05	Treinamentos (criação)	Revisar este cronograma com relação de treinamentos a Criar / Contratar para atividades ofertadas e competências necessárias (prazos não podem ultrapassar dez/23)	Não iniciado
05	Treinamentos (criação)	Revisar Material do Treinamento de Integração	
05	Treinamentos (criação)	Criar material de Treinamento de primeiros socorros e cuidados com animais peçonhentos	Em andamento
05	Treinamentos (execução)	Treinamento de direção defensiva a condutores	Concluído
05	Treinamentos (execução)	Treinamento de Noções Básicas de Primeiros Socorros a todo novo colaborador	Em andamento
05	Treinamentos (execução)	Treinamento de Integração a Novos Colaboradores	Em andamento
05	Treinamentos (execução)	Execução de DDS (em campo)	Em andamento
06	Formulários e Registros	Relacionar todos os formulários e registros necessários	Não iniciado
06	Formulários e Registros	Revisar este cronograma incluindo todos os formulários e registros necessários (prazos não podem ultrapassar ago/24)	Não iniciado
07	Check list	Relacionar todos os check list's necessários	Não iniciado
07	Check list	Revisar este cronograma incluindo todos os check list's necessários (prazos não podem ultrapassar dez/23)	Não iniciado
08	RAC – Reuniões de análise crítica	Realizar reuniões de Análise crítica	Não iniciado
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Registros de desvios (por TST)	Em andamento
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Registros de desvios (por colaboradores)	Em andamento
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Relatórios de Acidentes / Incidentes	Em andamento
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Relatórios de Emergências	Em andamento
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Relatório de Ocorrências	Em andamento
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Relatório de Ocorrências de Atrativos	Em andamento
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Cálculo das taxas de frequência de acidentes e outras ocorrências	Em andamento
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Check list mensal Ambiental	Em preparação
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Check list Tirolesa (todos)	Em andamento
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Relatórios de inspeção Tirolesa (todos)	Em andamento
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Monitoramentos Tirolesa (todos)	Em andamento
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Check list de Alojamentos	Em preparação
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Check list de Veículos, Máquinas e Equipamentos	Em preparação

Item	O quê?	Como?	Status
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Registros de Não Conformidades	Em andamento
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Inspeções do SIG	Em preparação
09	Informação de formulários, relatórios e registros	Portal de documentos para consulta	Em preparação
6	Competência	Utilizar as descrições de cargo do grupo CCPS até revisão Urbia	Em andamento
6	Competência	Relacionar todas as descrições de cargos necessárias e solicitar criação/revisão junto aos gestores	Em andamento
6	Competência	Revisar / criar descrições de cargo necessárias	Não iniciado
6	Competência	Aprovar as descrições de cargo	Não iniciado
11	Auditorias Internas	Realizar Auditorias Internas	Não iniciado
11	Plano de atendimento a emergências	Simulado	Não iniciado
12	Liderança e comprometimento	Reuniões SMS e líderes	Não iniciado
12	Liderança e comprometimento	Reunião de segurança com a presidência	Concluído
13	Consulta e comunicação	Emissão de comunicados de SMS	Em preparação
13	Consulta e comunicação	Divulgação ocorrências no grupo	Em preparação
15	Requisitos legais	Atualização SESMT	Não iniciado
15	Requisitos legais	Reuniões de CIPA	Concluído
15	Requisitos legais	Acompanhamento Sistema Ecosafety (verificação de atendimento a Requisitos Legais)	Em andamento
15	Requisitos legais	Manutenção PGR	Não iniciado
15	Requisitos legais	Manutenção PPRA	Não iniciado
15	Requisitos legais	Manutenção PCMSO	Não iniciado
15	Requisitos legais	Acompanhamento ASO cada colaborador	Em andamento
15	Requisitos legais	Atualização LTCAT	Não iniciado
15	Requisitos legais	Atendimento E Social	Concluído
15	Requisitos legais	Atualização PCA (Programa de Controle Auditivo)	Não iniciado
15	Requisitos legais	Atualização PPR (Programa de Proteção Respiratória)	Não iniciado
16	Gestão operacional	Investigação de Incidentes, Acidentes e Emergências	Em andamento
16	Gestão operacional	Programa de registro de desvios	Em andamento

Item	O quê?	Como?	Status
16	Gestão operacional	Reunião com subcontratadas	Não iniciado
16	Gestão operacional	Registro de Ocorrências	Em andamento

Cronograma de Documentos Básicos:

Item	O quê?	Como?	Status
01	Política para a Urbia Cânions Sul	Divulgar política Urbia geral	Em andamento
01	Política para a Urbia Cânions Sul	Revisar e aprovar Política específica para Urbia Sul	Em andamento
01	Política para a Urbia Cânions Sul	Divulgar Política Urbia Sul (salas, murais, etc.)	Não iniciado
02	Definir contexto da organização e partes interessadas	Avaliar documento de "Contexto da Organização" do grupo CCPS	Em andamento
02	Definir contexto da organização e partes interessadas	Definir contexto da organização específico para Urbia Cânions Sul	Não iniciado
02	Definir contexto da organização e partes interessadas	Definir partes interessadas e requisitos destas (expectativas e medidas de atendimento)	Não iniciado
02	Definir contexto da organização e partes interessadas	Criar procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO alinhado ao grupo CCPS e peculiaridades do empreendimento	Não iniciado
02	Definir contexto da organização e partes interessadas	Divulgar procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO URBIA Cânions Verdes RS-SC	Não iniciado
03	Determinar escopo do Sistema de Gestão	Definir escopo considerando item 2 deste cronograma (Contexto da organização)	Não iniciado
03	Determinar escopo do Sistema de Gestão	Registrar escopo como Informação documentada no procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	Não iniciado
03	Determinar escopo do Sistema de Gestão	Divulgar procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO URBIA Cânions Verdes RS-SC com escopo do sistema	Não iniciado
04	Determinar partes interessadas e requisitos das partes	Definir partes interessadas e requisitos destas (expectativas e medidas de atendimento)	Não iniciado
04	Determinar partes interessadas e requisitos das partes	Registrar escopo como Informação documentada no procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO	Não iniciado
04	Determinar partes interessadas e requisitos das partes	Divulgar procedimento CONTEXTO DA ORGANIZAÇÃO URBIA Cânions Verdes RS-SC com partes interessadas e requisitos destas	Não iniciado
05	Liderança e comprometimento	Adotar requisitos de liderança e comprometimento definidos no Manual do SIG do grupo CCPS até definição dos próprios da Urbia Cânions Verdes RS-SC	Em andamento
05	Liderança e comprometimento	Tabular requisitos de liderança e comprometimento próprios	Não iniciado

Item	O quê?	Como?	Status
05	Liderança e comprometimento	Definir conteúdo das reuniões de Liderança e SMS	Concluído
05	Liderança e comprometimento	Definir representantes da Urbia Cânions Verdes nas reuniões de segurança com a presidência	Concluído
05	Liderança e comprometimento	Divulgar requisitos de Liderança e Comprometimento internamente	Não iniciado
06	Responsabilidade e autoridade	Adotar requisitos de Responsabilidade e Autoridade definidos no Manual do SIG do grupo CCPS até definição dos próprios da Urbia Cânions Verdes RS-SC	Em andamento
06	Responsabilidade e autoridade	Tabular requisitos de responsabilidade e autoridades próprios	Não iniciado
06	Responsabilidade e autoridade	Divulgar requisitos de responsabilidade e autoridade internamente	Não iniciado
07	Requisitos legais	Adotar procedimento de Identificação e Atendimento a Requisitos Legais e Outros Requisitos do grupo CCPS até definição dos próprios da Urbia Cânions Verdes RS-SC	Em andamento
07	Requisitos legais	Ter o Sistema Ecosafety para monitoramento de Requisitos Legais	Concluído
07	Requisitos legais	Checar CIPA operando	Concluído
07	Requisitos legais	Definir equipe básica para registro SESMT	Concluído
07	Requisitos legais	Implantar sistemática atendimento esocial	Concluído
07	Requisitos legais	PCA (Programa de Controle Auditivo)	Concluído
07	Requisitos legais	PPR (Programa de Proteção Respiratória)	Concluído
07	Requisitos legais	PGR (Plano de Gerenciamento de Riscos)	Concluído
07	Requisitos legais	PPRA (Plano de Prevenção a Riscos Ambientais)	Concluído
07	Requisitos legais	PCMSO (Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional)	Concluído
07	Requisitos legais	LTCAT (Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho)	Concluído
07	Requisitos legais	Criar procedimento de Identificação e Atendimento a Requisitos Legais e Outros Requisitos próprios da Urbia Cânions Verdes RS-SC	Concluído
08	Objetos e metas	Adotar procedimento Objetivos e Metas do grupo CCPS até definição dos próprios da Urbia Cânions Verdes RS-SC	Em andamento
08	Objetos e metas	Criar procedimento OBJETIVO E METAS alinhado ao grupo CCPS e peculiaridades do empreendimento Urbia	Não iniciado
08	Objetos e metas	Divulgar OBJETIVO E METAS - Urbia	Não iniciado
09	Processo de gestão de riscos	Adotar procedimento para Identificação de Perigos e Aspectos, Avaliação e Controle de Riscos e Impactos Ambientais do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia	Em andamento
09	Processo de gestão de riscos	Criar procedimento para Identificação de Perigos e Aspectos, Avaliação e Controle de Riscos e Impactos Ambientais próprio da Urbia	Não iniciado
09	Processo de gestão de riscos	Adotar procedimento Avaliação de Riscos e Oportunidades do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia	Em andamento

Item	O quê?	Como?	Status
09	Processo de gestão de riscos	Criar procedimento de Avaliação de Riscos e Oportunidades próprio da Urbia	Não iniciado
09	Processo de gestão de riscos	Oficializar modelos de Relatório de Ocorrências Geral (para uso da equipe de emergência, vigilantes, operadores de atrativos, líderes de parque, entre outros)	Concluído
09	Processo de gestão de riscos	Definir sistemática de ISIG (Inspeção do Sistema Integrado de Gestão) a adotar (alinhado a do grupo CCPS)	Concluído
09	Processo de gestão de riscos	Fechar ciclo de reuniões de mobilização e operacionalização com empresas subcontratadas	Concluído
09	Processo de gestão de riscos	Disponibilizar análises de risco (Balanço Infinito- Construção, Uso de motosserra em construção, Construção Tirolesa, Instalação placas de sinalização, Operação Balanço Infinito, Operação Tirolesa)	Concluído
09	Processo de gestão de riscos	Divulgar procedimentos Identificação de Perigos e Aspectos, Avaliação e Controle de Riscos e Impactos Ambientais e Avaliação de Riscos e Oportunidades	Não iniciado
10	Planejamento e controle operacionais	Relacionar as ofertas das atividades de turismo	Em andamento
10	Planejamento e controle operacionais	Relacionar as atividades de apoio para as atividades de turismo	Em andamento
10	Planejamento e controle operacionais	Consolidar formato do programa de Registro de Desvios	Concluído
10	Planejamento e controle operacionais	Chegar operacionalização dos check list's básicos (veículos, instalações, equipamentos etc.)	Concluído
10	Planejamento e controle operacionais	Disponibilizar Procedimento Operacional "Balanço Infinito"	Concluído
10	Planejamento e controle operacionais	Disponibilizar Procedimento Operacional "Tirolesa"	Concluído
10	Planejamento e controle operacionais	Disponibilizar Procedimento Operacional "Locação de bicicletas"	Concluído
10	Planejamento e controle operacionais	Criar procedimento operacional específico para cada oferta de atividade de turismo e apoio (acompanhar no Cronograma - Operacionalização)	Em andamento
11	Plano de atendimento a emergências	Adotar critérios do procedimento Preparação e Atendimento a Emergências do grupo CCPS	Em andamento
11	Plano de atendimento a emergências	Revisar procedimento Preparação e Atendimento a Emergências da Urbia	Não iniciado
11	Plano de atendimento a emergências	Disponibilizar cópia dos simulados de 2022	Concluído
11	Plano de atendimento a emergências	Garantir equipe atendimento a emergências (bombeiros) em Itaimbezinho e Fortaleza	Concluído
11	Plano de atendimento a emergências	Manter atualizações conforme revisão/criação de procedimentos operacionais	Não iniciado
12	Procedimento para criar procedimento	Criar procedimento para Elaboração de procedimento	Em andamento
12	Procedimento para criar procedimento	Utilizar padrão de procedimento já definido	Em andamento

Item	O quê?	Como?	Status
12	Procedimento para criar procedimento	Divulgar procedimento para criação de Procedimento	Não iniciado
13	Auditoria Interna	Adotar procedimento Auditoria Interna do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia	Não iniciado
13	Auditoria Interna	Criar procedimento Auditoria Interna próprio da Urbia	Não iniciado
14	Controle de documentos e registros	Criação do drive do SGI	Concluído
14	Controle de documentos e registros	Adotar procedimento Identificação e Rastreabilidade do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia	Não iniciado
14	Controle de documentos e registros	Adotar procedimento Controle de Documentos e Registros do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia	Em andamento
14	Controle de documentos e registros	Criar procedimento Identificação e Rastreabilidade e Controle de documentos e registros	Não iniciado
14	Controle de documentos e registros	Divulgar procedimento Identificação e Rastreabilidade e Controle de documentos e Registros	Não iniciado
15	Tratamento de não conformidades e melhorias	Adotar procedimento Controle de Não Conformidades e Melhorias do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia	Não iniciado
15	Tratamento de não conformidades e melhorias	Criar procedimento Controle de Não Conformidades e Melhorias próprio da Urbia	Não iniciado
15	Tratamento de não conformidades e melhorias	Divulgar procedimento Controle de Não Conformidades e Melhorias próprio da Urbia	Não iniciado
16	Competência, conscientização e treinamento	Adotar procedimento Competência, Conscientização e Treinamento do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia	Em andamento
16	Competência, conscientização e treinamento	Confirmação da operação de DDS em campo conforme definido	Concluído
16	Competência, conscientização e treinamento	Sistemática a garantir Treinamento de Integração a todo novo colaborador	Concluído
16	Competência, conscientização e treinamento	Sistemática a garantir Treinamento de Básico de Primeiros Socorros a todo novo colaborador	Concluído
16	Competência, conscientização e treinamento	Sistemática a garantir treinamento de Direção Defensiva a todos os motoristas e condutores	Concluído
16	Competência, conscientização e treinamento	Criar procedimento Competência, Conscientização e Treinamento próprio da Urbia	Não iniciado
16	Competência, conscientização e treinamento	Divulgar procedimento Competência, Conscientização e Treinamento próprio da Urbia	Não iniciado
17	Consulta e comunicação	Adotar procedimento Consulta e Comunicação do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia	Em andamento
17	Consulta e comunicação	Validação do formato das reuniões de SMS e líderes	Concluído
17	Consulta e comunicação	Fechar formato comunicados de SMS	Concluído
17	Consulta e comunicação	Criar procedimento Consulta e Comunicação próprio da	Não iniciado

Relatório Mensal de Acompanhamento – Novembro de 2023

Item	O quê?	Como?	Status
		Urbia	
17	Consulta e comunicação	Divulgar procedimento Consulta e Comunicação próprio da Urbia	Não iniciado
18	Análise crítica do sistema de gestão	Adotar procedimento Medição e Monitoramento do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia	Em andamento
18	Análise crítica do sistema de gestão	Adotar procedimento Análise Crítica do Sistema de Gestão do grupo CCPS até definição de procedimento próprio da Urbia	Não iniciado
18	Análise crítica do sistema de gestão	Criação procedimento Análise Crítica do Sistema de Gestão próprio da Urbia	Não iniciado
18	Análise crítica do sistema de gestão	Criação procedimento Medição e Monitoramento próprio da Urbia	Não iniciado
18	Análise crítica do sistema de gestão	Definir indicadores e metas	Não iniciado
18	Análise crítica do sistema de gestão	Divulgar procedimento Análise Crítica do Sistema de Gestão e Monitoramento e Medição próprios da Urbia	Não iniciado
19	Organograma	Revisar organograma	Em andamento
20	Substituir o SGS apresentado aos clientes - ICMBio	Apresentar nova revisão de SGS ao ICMBio	Não iniciado

4. Pontos de Atenção e Oportunidades de Melhoria

Em consonância com o contrato para prestação de serviços técnicos de verificação independente para auxiliar o Poder Concedente no acompanhamento e fiscalização da execução do Contrato de Concessão nº 01/2021, estabelecido entre a Urbia Cânions Verdes S.A. (Concessionária) e a Deloitte Touche Tohmatsu Consultores LTDA, e levando em consideração os aspectos abordados no item 3 deste documento, o Verificador Independente apresentará abaixo o status/andamento das sugestões de melhoria apontadas nos relatórios mensais de acompanhamento anteriores.



Figura 6 – Balanço Infinito – Mirante Fortaleza, localizado no Núcleo Fortaleza do Parque Nacional de Aparados da Serra e da Serra Geral.



Figura 7 – Café Costanera – PIC Cotovelo, localizado no Núcleo Itaimbezinho do Parque Nacional de Aparados da Serra e da Serra Geral.



Figura 8 – Gramado – Centro de Visitação (CV) Itaimbezinho, localizado no Núcleo Itaimbezinho do Parque Nacional de Aparados da Serra e da Serra Geral.

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
1	O Verificador identificou que a Pesquisa de Satisfação aplicada pela Concessionária possui 2 pontos que estão em desacordo com o Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021: 1) A escala de mensuração da pesquisa de satisfação aplicada pela concessionária é de 1 a 5, em que 1 é péssimo e 5 é ótimo. Contudo, o item 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão determina que a escala de mensuração deve ser de 1 a 10, em que 1 é péssimo e 10 é ótimo, vide Anexo VI deste relatório. 2) O item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão prevê que a satisfação dos visitantes deve ser avaliada a partir de 8 itens: a) Cortesia e atendimento dos funcionários b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos; c) O valor gasto foi compatível com a experiência do visitante; d) Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais; e) Limpeza e higiene das instalações e espaços de receptivo; f) Qualidade dos alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio; g) Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos; e h) Percepção quanto à segurança patrimonial do visitante; Diante desse contexto, foi verificado que a Pesquisa de Satisfação aplicada pela Concessionária possui os seguintes 8 itens: a) Sinalização e facilidade de acesso aos Parques Nacionais; b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos; c) Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência); d) Cortesia e atendimento dos funcionários; e) Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques Nacionais; f) Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo; g) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência);	Pesquisa de Satisfação	I – Índice de Satisfação dos Visitantes	Diante do exposto, o Verificador entende que existem dois cenários possíveis para tratativa das divergências encontradas: 1 – Ajustar a pesquisa de satisfação que está sendo aplicada atualmente para que esta se adeque aos requisitos expressos nos itens 2.1 e 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021 (conforme detalhamento fornecido no tópico 3.3 deste relatório); 2 – Solicitar ao Poder Concedente, via ofício, a autorização para manter o formato da pesquisa de satisfação aplicada atualmente, justificando de maneira técnica os motivos para manutenção desse formato. Caso essa demanda seja aprovada formalmente pelo Poder Concedente, o modelo de pesquisa aplicado atualmente não terá qualquer impacto na Nota Final de Desempenho da Concessionária (apurada semestralmente). Caso contrário, a Concessionária deverá adaptar o formato atual aos requisitos estabelecidos nos itens 2.1 e 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão. Adicionalmente, com relação as inconsistências encontradas na base de resultados da pesquisa de satisfação, o Verificador sugere que a Urbia verifique a origem da inconsistência, realize os devidos ajustes e envie novamente para o Verificador a base corrigida.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Concluído (Conforme definições contempladas na ata da reunião de governança realizada no dia 22/11/2023).

Relatório Mensal de Acompanhamento – Novembro de 2023

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
	h) Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas do entorno; Nesse contexto, o Verificador identificou as seguintes inconsistências: • O quesito de avaliação "Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo" corresponde a junção dos quesitos e) - limpeza e higiene das instalações e g) - manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos, do item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021. • Os quesitos "Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques Nacionais" e "Sinalização e facilidade de acesso aos Parques Nacionais" correspondem ao quesito d) - Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques Nacionais, do item 2.1 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021. Não obstante aos pontos citados acima, que dizem respeito a conformidade da pesquisa atual em relação as disposições dos itens 2.1 e 2.5 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021, o Verificador observou que 44 registros da base de dados da pesquisa de satisfação datam do mês de junho de 2023 (coluna B – "Hora de início"), porém, estão registradas como realizadas no mês de maio de 2023 (coluna D – "Mês").						
2	Conforme citado no item 3.3 deste documento, foi constatado que não foi atingido o tamanho mínimo da amostra mensal de entrevistados para verificação da satisfação do visitante, ou seja, 10% do total de visitantes nos Parques Nacionais, de acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão 01/2021. No mês de junho de 2023, de acordo com as informações fornecidas pela Concessionária, foram aplicadas 46 pesquisas de satisfação, sendo necessário um total de 2.593 (10% de 25.931, número total de visitantes em junho de 2023), representando uma diferença de 2.547 para atingimento da amostra mínima.	Pesquisa de Satisfação	I – Índice de Satisfação dos Visitantes	Incluir no reporte (mensal, trimestral e semestral) as iniciativas da Concessionária para atingimento do número mínimo de respostas para a pesquisa de satisfação dos visitantes (10% do número total de visitantes no respectivo mês).	Relatório Mensal de Acompanhamento (Junho/2023)	Urbia	Não iniciado
4	Inexistência de disposições formalizadas quanto a realização das ações de manutenção preventiva da infraestrutura e dos equipamentos dos Parques Nacionais.	Gestão da Manutenção	Quesito 3 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Elaborar instrumento normativo que contemple um programa de manutenção preventiva da infraestrutura e dos equipamentos dos Parques Nacionais. Tal programa deve contemplar as ações a serem executadas e as respectivas periodicidades dessas ações. Se houver o entendimento, entre Poder Concedente e Concessionária, que não é possível estabelecer um	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado

Relatório Mensal de Acompanhamento – Novembro de 2023

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
				cronograma detalhado de ações preventivas, em virtude da natureza das intervenções realizadas, sugere-se que o instrumento normativo contemple as premissas para realização das manutenções corretivas, ou seja, critérios bem definidos que determinem em que cenários serão realizadas manutenções pela Concessionária.			
5	Inexistência de disposições formalizadas quanto a realização das ações de manutenção preventiva da infraestrutura e dos equipamentos dos Parques Nacionais.	Gestão da Manutenção	Questão 3 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Realizar análise de viabilidade (financeira e operacional) para avaliação de uso de uma ferramenta sistêmica para acompanhamento das ordens de serviço relativas às ações de manutenção (preventivas e corretivas). Tal ferramenta permitirá um controle mais eficiente dessas ações e o reporte tempestivo, sempre que necessário, às partes interessadas.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado
6	De acordo com as considerações já expressas no tópico 3.6 deste relatório, durante inspeção física realizada pelo Verificador Independente nos dias 18 e 19 de maio de 2023, foi observado que os Parques dispõem de lixeiras para coleta seletiva, no entanto, estas não estão em conformidade com a Resolução CDNAMA 275, de 25 de abril de 2001 (Anexo VI). O Verificador Independente entende que há uma nuance a ser esclarecida entre o Poder Concedente (ICMBio) e o Concessionário (Urbia Cânions Verdes S.A) quanto ao atendimento do quesito 2, do item 3.2 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021. Tal quesito compõe o indicador R – Qualidade na Gestão de Resíduos da Operação (R) e trat o seguinte questionamento "Existem lixeiras para coleta seletiva?", tendo como respostas possíveis as opções "Sim, Parcial e Não".	Coleta Seletiva	Questão 2 do Indicador R – Qualidade na Gestão de Resíduos	Definir e formalizar, via ofício, expressamente critérios objetivos a serem considerados para apuração do atendimento do quesito 2, do item 3.2 do Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	ICMBio	Concluído
7	Inexistência de disposições formalizadas quanto a realização das ações de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais.	Poda e Corte das áreas verdes	Questão 8 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Elaborar instrumento normativo que contemple o programa de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais. Tal programa deve contemplar as ações a serem executadas e as respectivas periodicidades dessas ações, considerando todos os critérios relacionados a execução da atividade. Se houver o entendimento, entre Poder Concedente e Concessionária, de que não é possível estabelecer um cronograma detalhado para as ações de poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais, em virtude das especificidades da vegetação de cada Núcleo, sugere-se que o instrumento normativo contemple as premissas para realização dessas ações, ou seja, critérios bem definidos que determinem em que cenários serão realizadas a poda e corte das áreas verdes dos Parques Nacionais.	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Não iniciado

Relatório Mensal de Acompanhamento – Novembro de 2023

#	Aspecto Identificado	Categoria	Impacto	Recomendação de melhoria	Identificado em:	Responsável (eis)	Status
8	Inexistência de documentação relativa ao acompanhamento das ações de implantação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS).	Gestão da Segurança	Questão 7 do Indicador M – Manutenção e Conservação das Instalações e Serviços Concedidos nos Parques Nacionais	Elaborar cronograma contemplando o detalhamento de todas as ações, e o seus respectivos status, prazos e responsáveis, relacionadas ao Projeto de Implantação do Sistema de Gestão de Segurança (SGS) dos Parques Nacionais. A existência de tal instrumento permitirá o acompanhamento de forma eficiente e tempestiva da implantação do SGS, assim como o reporte, sempre que necessário, ao Verificador Independente (Deloitte) e Poder Concedente (ICMBio).	Relatório Mensal de Acompanhamento (Maio/2023)	Urbia	Concluído (Enviado para o VI no dia 06/12/2023)
9	Conforme citado no item 2 desta tabela, foi constatado que não foi atingido o tamanho mínimo da amostra mensal de entrevistados para verificação da satisfação do visitante ao longo dos meses, ou seja, 10% do total de visitantes nos Parques Nacionais, de acordo com o Anexo V do Contrato de Concessão 01/2021. Portanto, foi indagado pela Concessionária, através da reunião de governança entre as partes (Deloitte, Urbia e ICMBio), realizada no dia 22 de novembro de 2023, a inclusão de uma análise estatística do tamanho da amostra para realização da pesquisa de satisfação, uma vez que tal análise poderá embasar eventual mudança nos parâmetros de mensuração do indicador S (Índice de Satisfação dos Visitantes).	Pesquisa de Satisfação	Indicador S - (Índice de Satisfação dos Visitantes).	Acréscimo ao relatório semestral de desempenho uma análise quanto ao tamanho da amostra da pesquisa de satisfação necessária para obtenção de um intervalo de confiança de 95%.	Relatórios mensais de acompanhamento ao longo do segundo semestre de 2023	Deloitte	Iniciado (Análise será incluída no relatório semestral de desempenho)

4.1 Governança do Projeto

- Reuniões realizadas no mês de novembro

22/11/2023 – Reunião de alinhamento quanto ao relatório mensal de acompanhamento entre o Verificador Independente e as partes interessadas (Poder Concedente e Concessionária) do Contrato de Concessão nº 01/2021.

- Decisões requeridas
 - ICMBio e Urbia – Definição e formalização dos critérios para mensuração do desempenho dos Parques Nacionais.
 - ICMBio – Avaliação e retorno quanto a proposta da pesquisa de satisfação enviada pela Urbia.
- Decisões tomadas
 - Foi recepcionado pelo Verificador Independente o Ofício Nº204/2023, emitido pelo ICMBio no dia 22 de novembro de 2023, que diz respeito a validação dos Critérios de Mensuração sugeridos pela Urbia Cânions Verdes S.A. com as devidas considerações do Verificador Independente.
 - Além disso, foi decidido por meio de reunião de governança, realizada no dia 22 de novembro de 2023, que a pesquisa de satisfação será mantida nos moldes proposta pela Urbia, via e-mail, no dia 02/08/2023, até que seja recepcionado pelo ICMBio, alguma orientação institucional quanto ao tema.

5. Anexos

Anexo I – Números de Visitação dos Parques Nacionais

I. Fluxo de Visitante:

● Urbia Cânions Verdes S.A.

○ Av. Getúlio Vargas, 1.853 • Sala 2 • 95-480-000 • Centro • Cambará do Sul • RS

○ 55 11 3317-8000 • www.urbia parques.com.br



Núcleos	Quantidade
Itaimbezinho	2.741
Fortaleza	2.721
Rio do Boi	59
Total	5.521

Nota explicativa: O número de visitantes indicado na tabela acima leva em consideração a quantidade de acessos realizados, podendo o visitante com um mesmo ingresso acessar mais de um parque, conforme Política de Ingressos.

29

30 of 59

22/01/2024, 14:58

II. Número de isenções e cortesias:

Descrição	Quantidade
Fortaleza	202
Itaimbezinho	137
Rio do Boi	21
Total	360

III. Valor total arrecadado com a cobrança de ingressos:

Município	Valor
Cambará do Sul (Itaimbezinho e Fortaleza)	R\$ 326.951,52
Praia Grande (Rio do Boi)	R\$ 8.462,10
Total	R\$ 335.413,62

IV. Valor total arrecadado com outras receitas dos Parques:

Descrição	Valor
Estacionamento	R\$ 21.039,00
Cessão de Espaços, Comércio e Atrativos	R\$ 85.205,43
Total	R\$ 106.247,43

Tempo de relacionamento			Identificação		Estado de origem - UF		Como chegou ao Brasil		Como ficou sabendo dos parceiros nacionais de Aparentes de Serra (Sim/Não) e terra (Portugal)?	
Hora de início	Hora de término	Final	Nome	Sobrenome	Nacionalidade / Nationality	Nome estado - Brasil	Faixa etária / Age group	Sexo	Como chegou ao Brasil	Como ficou sabendo dos parceiros nacionais de Aparentes de Serra (Sim/Não) e terra (Portugal)?

Relatório Mensal de Acompanhamento – Novembro de 2023

Anexo III – Evidências das últimas ações de manutenção, poda e corte realizadas:

Relatório Fotográfico – Novembro de 2023:

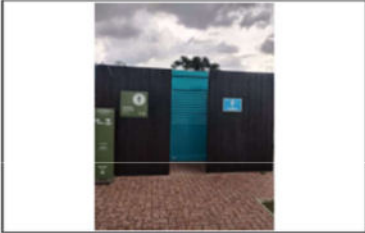
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0009	REVISÃO: R0 DATA: 14/12/2023
PERÍODO: NOVEMBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/11/2023
	
CENTRO DE VISITANTES ITAIMBEZINHO	CENTRO DE VISITANTES ITAIMBEZINHO
REFORMA COM SUBSTITUIÇÃO DAS CALHAS DA ÁGUA-FURTADA DO TELHADO DO CV ITAIMBEZINHO	REFORMA COM SUBSTITUIÇÃO DAS CALHAS DA ÁGUA-FURTADA DO TELHADO DO CV ITAIMBEZINHO
	
CENTRO DE VISITANTES ITAIMBEZINHO	CENTRO DE VISITANTES ITAIMBEZINHO
REFORMA COM SUBSTITUIÇÃO DAS CALHAS DA ÁGUA-FURTADA DO TELHADO DO CV ITAIMBEZINHO	REFORMA COM SUBSTITUIÇÃO DAS CALHAS DA ÁGUA-FURTADA DO TELHADO DO CV ITAIMBEZINHO
	
CENTRO DE VISITANTES ITAIMBEZINHO	CENTRO DE VISITANTES ITAIMBEZINHO
REFORMA COM SUBSTITUIÇÃO DAS CALHAS DA ÁGUA-FURTADA DO TELHADO DO CV ITAIMBEZINHO	REFORMA COM SUBSTITUIÇÃO DAS CALHAS DA ÁGUA-FURTADA DO TELHADO DO CV ITAIMBEZINHO
	
CENTRO DE VISITANTES ITAIMBEZINHO	CENTRO DE VISITANTES ITAIMBEZINHO
REFORMA COM SUBSTITUIÇÃO DAS CALHAS DA ÁGUA-FURTADA DO TELHADO DO CV ITAIMBEZINHO	REFORMA COM SUBSTITUIÇÃO DAS CALHAS DA ÁGUA-FURTADA DO TELHADO DO CV ITAIMBEZINHO

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0009	REVISÃO: R0 DATA: 14/12/2023
PERÍODO: NOVEMBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/11/2023
	
PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)
REVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS	AGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS
	
PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)
AGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS	AGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS
	
PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)
AGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS	AGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0009	REVISÃO: R0	DATA: 14/12/2023
PERÍODO: NOVEMBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/11/2023	
		
PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	
ÁGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS	ÁGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS	
		
PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	
ÁGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS	ÁGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS	
		
PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	
ÁGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS	ÁGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS	

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS			
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)			
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0009		REVISÃO: R0	DATA: 14/12/2023
PERÍODO: NOVEMBRO/2023		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/11/2023	
			
PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)		PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	
AGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS		AGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS	
			
PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)		PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	
AGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS		AGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS	
			
PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)		PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	
AGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS		AGUA-FURTADAREVITALIZAÇÃO DA ÁREA DA PORTARIA COM APLICAÇÃO DE PINTURA NOS MEIOS-FIOS	

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS			
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)			
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0009		REVISÃO: R0	DATA: 14/12/2023
PERÍODO: NOVEMBRO/2023		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/11/2023	
			
PIC FORTALEZA		PIC FORTALEZA	
MANUTENÇÃO DAS ESTRUTURAS DE MADEIRA COM PINTURA EM TINTA OSMOCOLOR		MANUTENÇÃO DAS ESTRUTURAS DE MADEIRA COM PINTURA EM TINTA OSMOCOLOR	
			
PIC FORTALEZA		PIC FORTALEZA	
MANUTENÇÃO DAS ESTRUTURAS DE MADEIRA COM PINTURA EM TINTA OSMOCOLOR		MANUTENÇÃO DAS ESTRUTURAS DE MADEIRA COM PINTURA EM TINTA OSMOCOLOR	
			
PIC FORTALEZA		PIC FORTALEZA	
MANUTENÇÃO DAS ESTRUTURAS DE MADEIRA COM PINTURA EM TINTA OSMOCOLOR		MANUTENÇÃO DAS ESTRUTURAS DE MADEIRA COM PINTURA EM TINTA OSMOCOLOR	

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0009	REVISÃO: R0 DATA: 14/12/2023
PERÍODO: NOVEMBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/11/2023
	
PIC FORTALEZA	PIC FORTALEZA
MANUTENÇÃO DAS ESTRUTURAS DE MADEIRA COM PINTURA EM TINTA OSMOCOLOR	MANUTENÇÃO DAS ESTRUTURAS DE MADEIRA COM PINTURA EM TINTA OSMOCOLOR
	
PIC FORTALEZA	PIC FORTALEZA
MANUTENÇÃO DAS ESTRUTURAS DE MADEIRA COM PINTURA EM TINTA OSMOCOLOR	MANUTENÇÃO DAS ESTRUTURAS DE MADEIRA COM PINTURA EM TINTA OSMOCOLOR
	
PIC FORTALEZA	PIC FORTALEZA
MANUTENÇÃO DAS ESTRUTURAS DE MADEIRA COM PINTURA EM TINTA OSMOCOLOR	MANUTENÇÃO DAS ESTRUTURAS DE MADEIRA COM PINTURA EM TINTA OSMOCOLOR

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0010	REVISÃO: R0	DATA: 14/12/2023
PERÍODO: NOVEMBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/11/2023	
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)		
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE		
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)		
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE		
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)		
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE		

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS EXECUTADOS			
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)			
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A		LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0010		REVISÃO: R0	DATA: 14/12/2023
PERÍODO: NOVEMBRO/2023		SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/11/2023	
			
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)		MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE		LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	
			
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)		MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE		LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	
			
MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)		MANUTENÇÃO DE TRILHA: CENTRO DE VISITANTES (SEDE)	
LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE		LIMPEZA E ROÇADA DAS TRILHAS DA REGIÃO DA SEDE	

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0010	REVISÃO: R0	DATA: 14/12/2023
PERÍODO: NOVEMBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/11/2023	
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO		
MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA TRILHA DO COTOVELO		
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO		
MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA TRILHA DO COTOVELO		
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO		
MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA TRILHA DO COTOVELO		

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA	
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)	
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0010	REVISÃO: R0 DATA: 14/12/2023
PERÍODO: NOVEMBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/11/2023
	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO
MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA TRILHA DO MIRANTE COTOVELO	MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA TRILHA DO MIRANTE COTOVELO
	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO
MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA TRILHA DO MIRANTE COTOVELO	MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA TRILHA DO MIRANTE COTOVELO
	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: COTOVELO
MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA TRILHA DO MIRANTE COTOVELO	MANUTENÇÃO E LIMPEZA DA TRILHA DO MIRANTE COTOVELO

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO ITAIMBEZINHO (PNAS)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0010	REVISÃO: R0	DATA: 14/12/2023
PERÍODO: NOVEMBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/09/2023	
PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	
ROÇADA E LIMPEZA DA ÁREA DA PORTARIA	ROÇADA E LIMPEZA DA ÁREA DA PORTARIA	
PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	
ROÇADA E LIMPEZA DA ÁREA DA PORTARIA	ROÇADA E LIMPEZA DA ÁREA DA PORTARIA	
PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	PIC GRALHA AZUL (PORTARIA)	
ROÇADA E LIMPEZA DA ÁREA DA PORTARIA	ROÇADA E LIMPEZA DA ÁREA DA PORTARIA	

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIONS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0010	REVISÃO: R0	DATA: 14/12/2023
PERÍODO: NOVEMBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/11/2023	
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: ALTO DO MIRANTE FORTALEZA		
MANUTENÇÃO DA TRILHA ABERTURA DE VALAS PARA ESCOAMENTO DE ÁGUA PLUVIAL		
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: ALTO DO MIRANTE FORTALEZA		
MANUTENÇÃO DA TRILHA ABERTURA DE VALAS PARA ESCOAMENTO DE ÁGUA PLUVIAL		
		
MANUTENÇÃO DE TRILHA: ALTO DO MIRANTE FORTALEZA		
MANUTENÇÃO DA TRILHA ABERTURA DE VALAS PARA ESCOAMENTO DE ÁGUA PLUVIAL		

RELATÓRIO FOTOGRÁFICO DOS SERVIÇOS DE PODA E ROÇADA		
CONCESSÃO DOS PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA (PNAS) E DA SERRA GERAL (PNSG)		
EMPRESA: URBIA CÂNIOS VERDES S/A	LOCAL: NÚCLEO FORTALEZA (PNSG)	
DOCUMENTO: CVV-UCV-GER-PLA-RT-0010	REVISÃO: R0	DATA: 14/12/2023
PERÍODO: NOVEMBRO/2023	SERVIÇOS EXECUTADOS ATÉ: 30/11/2023	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO	
LIMPEZA E RECOLHIMENTO DE LIXO AO LONGO DA TRILHA	LIMPEZA E RECOLHIMENTO DE LIXO AO LONGO DA TRILHA	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO	
LIMPEZA E RECOLHIMENTO DE LIXO AO LONGO DA TRILHA	LIMPEZA E RECOLHIMENTO DE LIXO AO LONGO DA TRILHA	
MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO	MANUTENÇÃO DE TRILHA: PEDRA DO SEGREDO	
LIMPEZA E RECOLHIMENTO DE LIXO AO LONGO DA TRILHA	LIMPEZA E RECOLHIMENTO DE LIXO AO LONGO DA TRILHA	

Anexo IV – Projeto Básico do Sistema de Gestão de Segurança (SGS):



Processo Administrativo nº02070.007614/2019-32

Anexo I – Projeto Básico

Atendimento Item 8.2 – Planejamentos e sistemas gerenciais

v. Sistema de Gestão de Segurança - SGS

Relatório Mensal de Acompanhamento – Novembro de 2023

Anexo V – Lixeiras utilizadas atualmente para a coleta seletiva:



Anexo VI - Pesquisa de Satisfação contemplada no Anexo V do Contrato de Concessão:

14/10/2020	SEI/CMBe - 7825512 - Anexo
2.1. A CONCESSIONÁRIA deverá aplicar um questionário de satisfação dos visitantes, empregando-se escala gradativa entre péssimo e ótimo, nos seguintes itens: a) cortesia e atendimento dos funcionários; b) tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos; c) o valor gasto foi compatível com a experiência do visitante; d) sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques; e) limpeza e higiene das instalações e espaços de receptivo; f) qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio; g) manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos; e h) percepção quanto à segurança patrimonial do visitante; 2.2. Além dos critérios acima descritos, os formulários de pesquisa deverão conter, no mínimo, as seguintes informações: a) Nacionalidade b) Faixa etária c) Gênero d) Escolaridade e) Portador de necessidades especiais (sim/não) f) Origem do visitante.	

Anexo VII – Ata de reunião entre Poder Concedente, Concessionária e Deloitte

 		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA 26-09-2023 16h-17h	LOCAL Microsoft Teams
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José, Luiz Eugênio , Cavalheiro, Iris Fontes e Camila Lacerda. ICMBio: Luiz Eugênio Deloitte: Paulo Vitale, Wagner Noqueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.			1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999	
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Critérios de Desempenho e INBV	A Urbia superiu realizar uma reunião para discussão da sua proposta de critérios de mensuração de desempenho, dos Indicadores R e H, enviada para apreciação do Poder Concedente e Verificador Independente no dia, com o intuito de acelerar o processo e encurtar caminhos. Dessa forma, ficou alinhado que será marcada uma agenda para discussão dos referidos critérios após o envio da análise inicial feita pela Deloitte.	- Responder ao Poder Concedente e Concessionária quanto a análise dos critérios de mensuração enviados pela Concessionária; - Propor agenda de reuniões para discussão e entendimento a respeito dos critérios para mensuração de desempenho.	Deloitte	06/10/2023
	Ainda durante a exposição dos pontos de atenção, a Deloitte indagou se o Poder Concedente havia realizado a avaliação da nova proposta da pesquisa de satisfação enviada pela Urbia no dia 02/08/2023, já que a pesquisa de satisfação já havia sido alterada na prática. Nesse contexto, o ICMBio informou que a pesquisa de satisfação proposta foi submetida a análise da equipe técnica de analistas e que assim que obtiverem um retorno irá enviar uma resposta formal ao VT e à Concessionária.	Avaliar a nova proposta de pesquisa de satisfação e dar um retorno para a Concessionária e para o Verificador Independente.	ICMBio	31/10/2023

Anexo VIII:

Itens SGS realizados

ITEM	AÇÃO REALIZADAS / ROTINAS	ITEM DA NORMA ATENDIDO
1	Criação do drive do SGI	7.5-Informação documentada
2	Execução de DOS diário	7.4.3-Comunicação e consulta com participantes
3	Execução de DOS Gerencial	7.4.3-Comunicação e consulta com participantes
4	Reuniões SMS e Idereis	5.1- Liderança e Comprometimento
5	Emissão de comunicados de SMS	7.4.3-Comunicação e consulta com participantes
6	ISIG periodicos	6.1.2-Processo de gestão de risco
7	Investigações de Incidente	8.3-Gerenciando incidentes
8	Programa de Registro de Desvios	8.1-Planejamento e controle operacional
9	Reunio toda segunda com direção	5.1- Liderança e Comprometimento
10	Contratação de Ecosafely para monitoramento requisitos legais	6.1.3-Requisitos Legais
11	Registro de Ocorrências	8.1-Planejamento e controle operacional
12	Reuniões periodicas com subcontratadas	8.1-Planejamento e controle operacional
13	Diversos check list's (veículos, instalações, equipamentos, etc)	6.1.2-Processo de gestão de risco
	Capacitações	
14	Treinamento de Integração a todo novo colaborador	
15	Treinamento de Noções Básicas de Primeiros Socorros a todo novo colaborador	
16	Treinamento de Direção defensiva a Condutores	
	Outros	
17	SESMT para a concessão	6.1.3-Requisitos Legais
18	CIPA para a concessão	6.1.3-Requisitos Legais
19	Criação e manutenção de PGR, PPRA e PCMSO	6.1.3-Requisitos Legais
20	LTCAAT	6.1.3-Requisitos Legais
21	PCA (Programa de Controle Auditivo)	6.1.3-Requisitos Legais
22	PPR (Programa de Proteção Respiratoria)	6.1.3-Requisitos Legais
23	Atendimento e-social	6.1.3-Requisitos Legais
	Procedimentos Operacionais	
24	Balanco Infinito - Operação	8.1-Planejamento e controle operacional
25	Tirolesa - Operação	8.1-Planejamento e controle operacional
26	Aluguel de Bicicletas	8.1-Planejamento e controle operacional
	Análises de Risco	
27	Balanco Infinito - Construção	6.1.2-Processo de gestão de risco
28	Uso de motosserra em construção de atrativos de aventura	6.1.2-Processo de gestão de risco
29	Tirolesa - Construção Edificações	6.1.2-Processo de gestão de risco
30	Tirolesa - Construção cabos	6.1.2-Processo de gestão de risco
31	Instalação de placas de sinalização	6.1.2-Processo de gestão de risco
32	Balanco Infinito - Operação	6.1.2-Processo de gestão de risco
33	Testes Tirolesa	6.1.2-Processo de gestão de risco
34	Tirolesa - Operação	6.1.2-Processo de gestão de risco
	Atendimento a Emergências	
35	Disponibilização de 2 bombeiros civis (1 para Fortaleza e outro Itambézinho)	8.2-Preparação e resposta a emergência
36	Realização de dois simulados	8.2-Preparação e resposta a emergência

E-mail da Concessionária com anexo dos itens SGS realizados:

[EXT] RES: [Deloitte | Urbia] | Solicitação de informações - Trimestral (Abril, Maio, Ju...

HJ

Humberto José dos Santos F

Para

Castilho, Pedro Felipe Barbosa de; Ezequiel Machado (External)

Cc

Nogueira, Wagner Marques Gonçalves; Santana, Felipe Versiani Barros; Fernando Eduardo Medeiros

seg 07/08/2023 16:12

Acompanhar

Data de início: segunda-feira, 7 de agosto de 2023. Data prevista para conclusão: segunda-feira, 7 de agosto de 2023.

Itens SGS realizados.pdf

421 KB

Prezado Pedro, boa tarde.

Faltou seguir com o PDF do cronograma uma listagem das ações já desenvolvidas pelo SESMT com vínculo ao SGS. Vamos incluir uma atualização dessa informação para o relatório de Julho/23.

Sobre as ações de poda e corte entre abril e junho de 2023, elas ocorreram, mas não possuem registro fotográfico, o que será feito à partir de agora.

Sobre a Solicitação ID0006, não estamos seguindo um programa de paisagismo. As podas e cortes são realizadas sob demanda, quando a equipe operacional verifica a necessidade para tal.

Atenciosamente,

49

50 of 59

22/01/2024, 14:58

E-mail de retorno da Concessionária com relação ao início do reporte do andamento da implantação do SGS.

[EXT] RES: [Deloitte | Urbia] | Solicitação de informações

HJ

Humberto José dos Santos F

Responder

Responder a Todos

Encaminhar

qui 31/08/2023 09:11

Para

Santana, Felipe Versiani Barros

Cc

Castilho, Pedro Felipe Barbosa de

Nogueira, Wagner Marques Goncalves;

Ezequiel Machado (Externa)

Prezado Felipe,

Bom dia,

Conforme informei ontem, essa atualização virá no relatório de agosto/23.

Atenciosamente,

Humberto José dos Santos Filho

Gerência de Operações

+ 55 (11) 3889 6100

hjsfilho@urbiaparques.com.br



urbia

A NATUREZA NOS CONECTA

 @urbiaparques

50

51 of 59

22/01/2024, 14:58

Anexo IX – Status dos produtos elaborados pelo Verificador Independente.

Código	Produto	Status	Dt Entrega	Receptor
R.M.1	Relatório de acompanhamento mensal (Maio)	Concluído	10/07/2023	Urbia e ICMBio
R.M.2	Relatório de acompanhamento mensal (Junho)	Concluído	18/08/2023	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Julho)	Concluído	26/09/2023	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Agosto)	Concluído	15/01/2024	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Setembro)	Concluído	15/01/2024	Urbia e ICMBio
R.S.1	Relatório Semestral (1º Semestre)	Concluído	15/12/2023	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Outubro)	Concluído	15/01/2024	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Novembro)	Concluído	15/01/2024	Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Dezembro)	Em andamento		Urbia e ICMBio
R.T.3	Relatório Parcial de Resultados (3º Trimestre)	Em andamento		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Janeiro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Fevereiro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Março)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.S.2	Relatório Semestral (2º Semestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Abril)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Maio)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Junho)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.T.5	Relatório Parcial de Resultados (5º Trimestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Julho)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Agosto)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Setembro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.S.3	Relatório Semestral (3º Semestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Outubro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Novembro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Dezembro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.T.5	Relatório Parcial de Resultados (5º Trimestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Janeiro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Fevereiro)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.M.3	Relatório de acompanhamento mensal (Março)	Não iniciado		Urbia e ICMBio
R.S.4	Relatório Semestral (4º Semestre)	Não iniciado		Urbia e ICMBio

Anexo X - E-mail de envio da proposta de nova pesquisa de satisfação pela Concessionária

From: Humberto José dos Santos Filho <hsf@urbia.org.br>
Sent: quarta-feira, 2 de agosto de 2023 18:04
To: Eridiane Lopes da Silva <eridiane.silva@icmbio.gov.br>; ICMBio/ICMBio Aparados da Serra Geral <cat.aparadosaserrageral@icmbio.gov.br>
Cc: Carliño, Pedro Felipe Barbosa de <pcastilho@deotte.com>; Na Ri Lee Cerdiera <na.ri.cerdiera@urbia.org.br>; Iris Sonverso Fontes <isfontes@urbia.org.br>; Lindenor José Cavalcante <jcavalcante@urbia.org.br>; Alne de Mattos <amattos@urbia.org.br>; Ezequiel Machado (External) <emachado@urbia.org.br>
Subject: [EXT] Alterações no Formulário de Pesquisa de Satisfação e Perfil do Visitante

Prezada Eridiane,

Boa tarde,

Conforme conversado em reunião hoje, encaminho em anexo proposta de adequação ao questionário da Pesquisa de Satisfação que vem sendo aplicado pela Urbia Cânions Verdes, em atenção ao que foi debatido com o Verificador Independente.

Relembro que os itens "e" e "g" do Anexo V do Contrato foram aglutinados em uma única questão por se perceber que para o visitante é mais concreta a percepção de um "estado geral" da infraestrutura utilizada, composto pelo grau de limpeza e manutenção destas.

Para uma avaliação mais completa, compartilho o link para acesso ao formulário hoje em uso, já com as alterações propostas.

<https://forms.office.com/jGqYtYU4WQ>

Havendo necessidade de adequações ou esclarecimentos, permanecemos à disposição.

Atenciosamente,

Planilha contemplando a proposta da nova pesquisa de satisfação

Anexo V do Contrato de Concessão nº 01/2021	Pesquisa aplicada pela Urbia	Proposta de NOVA pesquisa aplicada pela Urbia
a) Cortesia e atendimento dos funcionários	Cortesia e atendimento dos funcionários	Cortesia e atendimento dos funcionários
b) Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos	Tempo de espera para entrada no parque e tempo de espera para uso dos atrativos
c) O valor gasto foi compatível com com a experiência do visitante	Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)	Custo-benefício da visitação (valor gasto x experiência)
d) Sinalização e acessibilidade, inclusive para deficientes físicos acessarem estruturas internas e externas dos Parques	Sinalização e facilidade de acesso aos Parques	Condições de acessibilidade para portadores de necessidades especiais dentro dos Parques
e) Limpeza e higiene das instalações	Acessibilidade, mobilidade e sinalização dentro dos Parques	Sinalização dentro dos Parques
f) Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio	Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)	Qualidade de alimentos e produtos disponibilizados nas instalações de alimentação e comércio (loja de conveniência)
g) Manutenção e conservação de instalações, espaços e serviços de visitação em atrativos turísticos	Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo	Manutenção/conservação, limpeza e higiene das instalações, trilhas e espaços de receptivo
h) Percepção quanto à segurança patrimonial do visitante	Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno	Percepção quanto à segurança nas dependências do parque e áreas de entorno

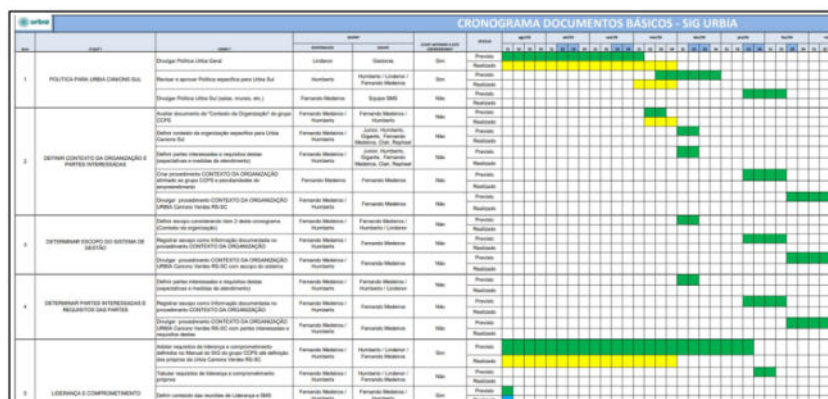
Anexo XI – Ata de reunião de governança 26/09/2023.

ATA DE REUNIÃO		DATA/HORA	LOCAL	
 		26-09-2023 16h-17h	Microsoft Teams	
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José, Lindenor Cavalheiro, Iris Fontes e Camila Lacerda. ICMBio: Luz Eugênio Deloitte: Paulo Vitale, Wagner Noqueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.				
			MINUTA PARA DISCUSSÃO	
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Critérios de Desempenho e NBV	A Urbia sugeriu realizar uma reunião para discussão da sua proposta de critérios de mensuração de desempenho, dos Indicadores R e M, enviada para apreciação do Poder Concedente e Verificador Independente no dia, com o intuito de acelerar o processo e encurtar caminhos. Dessa forma, ficou alinhado que será marcada uma agenda para discussão dos referidos critérios após o envio da análise inicial feita pela Deloitte.	- Responder ao Poder Concedente e Concessionária quanto a análise dos critérios de mensuração enviados pela Concessionária; - Propor agenda de reuniões para discussão e entendimento a respeito dos critérios para mensuração de desempenho.	Deloitte	06/10/2023
Pesquisa de Satisfação	Ainda durante a exposição dos pontos de atenção, a Deloitte indagou se o Poder Concedente havia realizado a avaliação da nova proposta da pesquisa de satisfação enviada pela Urbia no dia 02/08/2023, já que a pesquisa de satisfação já havia sido alterada na prática. Nesse contexto, o ICMBio informou que a pesquisa de satisfação proposta foi submetida a análise de um corpo técnico de analistas e que assim que obtiverem um retorno irá enviar uma resposta formal ao VI e à Concessionária.	Avaliar a nova proposta de pesquisa de satisfação e dar um retorno para a Concessionária e para o Verificador Independente.	ICMBio	30/10/2023
Relatório de acompanhamento mensal/ Agosto 2023	Foi exposto pela Deloitte que ainda não foi reprocessada toda a documentação necessária para a elaboração do relatório de acompanhamento mensal referente ao mês de Agosto/2023. A Urbia respondeu que se trata de um relatório não previsto em Contrato de Concessão, cujo envio foi acordado por liberalidade da Concessionária, informando ainda que o relatório de agosto será enviado no início de outubro/23, após a normalização de outras demandas internas.	Enviar as documentações faltantes para a elaboração do relatório mensal de acompanhamento referente ao mês de Agosto/2023.	Urbia	06/10/2023

Anexo XII – Ata de reunião de governança 22/11/2023

 		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL
			22-11-2023 14h-15h	Microsoft Teams
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José e Iris Fontes ICMBio: Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Leticia Regina. Deloitte: Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.			MINUTA PARA DISCUSSÃO	
OBJETIVOS / Pauta:				
1. Reunião de acompanhamento mensal das atividades executadas pelo Verificador Independente no contexto do contrato de concessão nº 01/2021, que diz respeito a Revitalização, Modernização, Operação, Manutenção e Gestão de Áreas dos PARQUES NACIONAIS DE APARADOS DA SERRA E DA SERRA GERAL.				
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
Critérios de Mensuração de Desempenho	Com relação as tratativas referentes a definição dos critérios de mensuração de desempenho dos Parques Nacionais, o Verificador Independente indagou se houve algum entendimento entre a Urbia e o ICMBio, em caráter definitivo, acerca dos critérios a serem utilizados. O Poder Concedente se manifestou informando que os critérios e as contribuições da Urbia foram analisados e que iria enviar um ofício formalizando sua nova posição.	Encaminhar às partes (Deloitte e Urbia), via ofício, a decisão tomada pelo ICMBio.	ICMBio	23/11/2023
Pesquisa de Satisfação	O Verificador Independente indagou ao Poder Concedente se houve algum avanço quanto a avaliação dos quesitos da pesquisa de satisfação propostos pela Urbia. O ICMBio informou que estão sendo realizadas várias tentativas internas para formatação de um questionário padrão, tendo em vista que um questionário único permitiria uma comparação entre o nível de satisfação das Unidades de Conservação concedidas pelo ICMBio. Contudo, o ICMBio também destacou que um questionário padrão não atenderia todos os parques como um todo, tendo em vista que cada Unidade possui sua peculiaridade. A sugestão do Poder Concedente, portanto,	Manter a pesquisa de satisfação nos moldes proposta pela Urbia, via e-mail, no dia 02/08/2023, até que seja recepcionado pelo ICMBio alguma orientação institucional quanto ao tema.	Urbia	N/A

 		ATA DE REUNIÃO	DATA/HORA	LOCAL
			22-11-2023 14h-15h	Microsoft Teams
PARTICIPANTES: Urbia: Humberto José e Iris Fontes ICMBio: Luiz Eugênio, Eridiane Silva, Antônio Cesar e Letícia Regina. Deloitte: Wagner Nogueira, Pedro Castilho e Felipe Versiani.			MINUTA PARA DISCUSSÃO	
ASSUNTOS DISCUTIDOS				
ITEM	DISCUSSÕES	AÇÃO / ENCAMINHAMENTO	RESPONSÁVEL	PRAZO
	- seria criar um questionário com 3 a 5 perguntas padrão para todas as instituições e as outras perguntas seguindo a individualidade de cada unidade. - Por fim, o ICMBio expôs que essa decisão ainda é muito incipiente e sugeriu que a Pesquisa de Satisfação seja mantida nos moldes atuais (ou seja, manter os quesitos propostos pela Urbia no dia 02/08/2023) até o momento em que se tenha uma orientação institucional quanto ao tema, para que então as partes voltem a se reunir para discutir acerca do assunto.			
Checkagem de catracas	O ICMBio informou que solicitará formalmente ao VI, através de ofício, a realização de uma auditoria das catracas/bilheteria dos Parques Nacionais. O VI sinalizou que detém o conhecimento para realização deste serviço, mas que aguardaria o recebimento do ofício para melhor entendimento da demanda.	Avaliar ofício enviado pelo ICMBio e estimar esforço para realização do serviço.	Deloitte	N/A
Pesquisa de Satisfação	- A Urbia solicitou que seja incluído no relatório semestral de desempenho, a ser elaborado pelo VI, uma análise referente ao tamanho da amostra das pessoas entrevistadas para realização da pesquisa de satisfação nos Parques Nacionais. - O ICMBio sinalizou que tem interesse na inclusão de uma análise estatística do tamanho da amostra para realização da pesquisa de satisfação, uma vez que tal análise poderá embasar eventual mudança nos parâmetros de mensuração do indicador 5 (Índice de Satisfação dos Visitantes).	A acrescentar ao relatório semestral de desempenho uma análise quanto ao tamanho da amostra da pesquisa de satisfação necessária para obtenção de um intervalo de confiança de 95%.	Deloitte	N/A



[illegible][illegible][illegible]

[illegible]



A Deloitte refere-se a uma firma-membro da Deloitte, uma de suas entidades relacionadas, ou à Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"). Cada firma-membro da Deloitte é uma entidade legal separada e membro da DTTL. A DTTL não fornece serviços para clientes. Por favor, consulte www.deloitte.com/about para saber mais.

A Deloitte é líder global em auditoria, consultoria empresarial, assessoria financeira, gestão de riscos, consultoria tributária e serviços correlatos. Nossa rede de firmas-membro, presente em mais de 150 países e territórios, atende a quatro de cada cinco organizações listadas pela Fortune Global 500®. Saiba como os 457.000 profissionais da Deloitte impactam positivamente seus clientes em www.deloitte.com.

© 2024. Para mais informações, contate a Deloitte Touche Tohmatsu Limited.
58